



SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN CANAL DE DENUNCIAS

1. FINALIDAD

- 1.1 El Sistema Interno de Información de Universo Pachá, S.A. (la "Sociedad") y del resto de sociedades del grupo (el "Grupo Pachá") que la misma controla, en el sentido establecido por la legislación aplicable, (el "Sistema Interno de Información" o el "Sistema") tiene la finalidad de establecer un cauce que permita a cualquier empleado, administrador y accionista de cualquier sociedad del Grupo Pachá, así como a cualquier tercero ("Informante") ejercer su derecho a informar sobre cualesquiera hechos, acciones u omisiones que (i) pudieran resultar potencialmente delictivos, ilícitos o contrarios a las normas de conducta del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad y del Grupo Pachá o de su Código de Conducta de los Profesionales ("CCP"); (ii) pudieran constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que entren dentro de algunas de las materias señaladas en el Anexo I de la Directiva Whistleblowing, afecten a los intereses financieros de la Unión Europea o incidan en el mercado interior; y (iii) pudieran ser constitutivas de infracciones penales o administrativas graves o muy graves (todo ello las "Normas de Conducta"), con garantías de confidencialidad y tramitación efectiva de las comunicaciones.
- 1.2 El Sistema Interno de Información está integrado por el procedimiento de tramitación e investigación de comunicaciones y el Canal de Denuncias recogido en la presente política (la "Política"), los cuales serán gestionados por el Director de Cumplimiento Normativo del Grupo Pachá ("CCO") quien asume la función de responsable del Sistema Interno de Información (el "Responsable del Sistema") por haber sido nombrado a tal efecto.
- 1.3 El Responsable del Sistema tiene atribuidas, entre otras competencias, la labor de supervisión, interpretación y garantía del cumplimiento de las Normas de Conducta, así como la supervisión y gestión del Canal de Denuncias.
- 1.4 En el desarrollo del Sistema Interno de Información, Grupo Pachá ha considerado el cumplimiento de los principios y compromisos recogidos en su normativa interna y en la normativa de aplicación sobre protección de datos personales y privacidad.

2. MODO DE PROCEDER

Cualquier Informante que tenga conocimiento de una situación contraria a las Normas de Conducta deberá ponerlo en conocimiento del Responsable del Sistema a través del canal descrito en la cláusula 4, para que éste active el correspondiente procedimiento.

3. RESPONSABILIDADES

Con la finalidad de garantizar la eficacia del Canal de Denuncias, el Responsable del Sistema establecerá los medios necesarios que permitan tramitar y, en su caso, investigar todas las denuncias que le sean remitidas.

4. CANAL DE DENUNCIAS

4.1 El Informante que se encuentre en la situación de comunicar cualquier situación contraria a las Normas de Conducta al Responsable del Sistema lo llevará a cabo mediante cualquiera de los siguientes canales (el “**Canal de Denuncias**”):

4.1.1 Indirectamente a través del superior jerárquico:

Cualquier Informante podrá ponerse en contacto con su máximo superior jerárquico para informarle de los hechos que haya conocido, quien tendrá la obligación de ponerlo en conocimiento del Responsable del Sistema.

4.1.2 Directamente a través de los siguientes canales confidenciales:

(A) **Correo electrónico**

Las situaciones contrarias a las Normas de Conducta también podrán ser comunicadas a la siguiente dirección de correo electrónico:

compliance@pacha.com

(B) **Correo ordinario**

Asimismo, las situaciones contrarias a las Normas de Conducta podrán ser remitidas a la siguiente dirección de correo postal:

Universo Pachá, S.A.

Departamento de Compliance

C/ Canarias 37, portal 4, Pta 4ª, Edif. Cetus

07800, Ibiza, Islas Baleares, España

4.1.3 Directamente a través de una reunión presencial con el Responsable del Sistema:

A solicitud del Informante, las denuncias también podrán presentarse mediante reunión presencial con el Responsable del Sistema, que deberá celebrarse dentro del plazo máximo de siete (7) días tras su solicitud, debiendo para ello dirigir la petición a través de alguno de los canales confidenciales indicados anteriormente. En este caso, la reunión presencial se documentará mediante grabación o transcripción completa de la conversación, a elección de Grupo Pachá, previo consentimiento del Informante en relación con los derechos que le corresponden de conformidad con la legislación sobre protección de datos de carácter personal. Sin perjuicio de lo anterior, se ofrecerá al Informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

4.2 El Informante podrá comunicar situaciones contrarias a las Normas de Conducta de forma anónima mediante cualquiera de los canales confidenciales establecidos en la anterior cláusula 4.1.

4.3 La puesta en conocimiento de situaciones contrarias a las Normas de Conducta deberá ser lo más descriptivas y detalladas posibles y contener, al menos, la siguiente información:

4.3.1 Descripción de los hechos potencialmente ilegales o contrarios a las Normas de Conducta;

4.3.2 Indicios sobre los que se basa la sospecha del Informante;



PACHA GROUP

- 4.3.3 Elementos probatorios de los que se disponga;
 - 4.3.4 Identidad del presunto infractor o persona afectada por la comunicación.
 - 4.3.5 Datos identificativos de quién la presenta: el Informante podrá informar sobre su nombre y apellidos y datos de contacto (domicilio o correo electrónico) o lugar seguro a efectos de recibir notificaciones. Lo anterior no resultará de aplicación a aquellas comunicaciones que se hayan realizado de forma anónima, que también serán admitidas, y en relación con las que se deberá respetar en todo momento la voluntad del comunicante de permanecer en el anonimato.
- 4.4 En cualquier caso, dichas comunicaciones a través del Canal de Denuncias deberán atender siempre a los criterios de veracidad y proporcionalidad, no pudiendo ser utilizadas con fines distintos de aquellos que persigan el cumplimiento de la normativa aplicable y las Normas de Conducta.
- 4.5 El Canal de Denuncias es el cauce preferente para realizar las comunicaciones que pudieran quedar incluidas en el ámbito de aplicación del Sistema Interno de Información. A quienes realicen la comunicación a través del Canal de Denuncias, se les informará de la posibilidad de comunicar cualquier situación contraria a las Normas de Conducta a través de los canales de denuncia externos de información designados por las autoridades competentes en cada caso y de conformidad con su normativa aplicable, incluyendo, cuando corresponda, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

5. COMUNICACIONES RELATIVAS A INFRACCIONES RECIBIDAS POR VÍAS O CANALES NO INTEGRADOS EN EL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

Toda persona del Grupo Pachá que reciba una comunicación relativa a una situación contraria a las Normas de Conducta a través de cauce o canal no integrado en el Sistema Interno de Información del Grupo Pachá deberá remitir dicha comunicación, con carácter inmediato, al Responsable del Sistema a través del Canal de Denuncias descrito en la cláusula 4.1, absteniéndose de compartir esta información con terceras personas que no tengan encomendada la gestión de la citada comunicación. El incumplimiento de estas obligaciones tendrá la consideración de infracción muy grave de las Normas de Conducta pudiendo ser objeto de las medidas disciplinarias correspondientes.

6. TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES

El Sistema Interno de Información será único para todas las sociedades que integran el Grupo Pachá. En consecuencia, todas las sociedades del Grupo Pachá deberán asegurar la aplicación de los principios y el procedimiento aquí previsto. El Responsable del Sistema también será único para todo el Grupo Pachá.

6.1 Admisión a trámite

- 6.1.1 Una vez recibida una comunicación remitida por cualquier Informante a través del Canal de Denuncias se le enviará acuse de recibo de la misma en el plazo de siete (7) días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación y/o la comunicación fuera anónima.



PACHA GROUP

- 6.1.2 El Responsable del Sistema determinará si procede o no dar trámite a la comunicación.
- 6.1.3 No se tramitará ninguna comunicación en la que:
- (A) no se cumplan los requisitos relativos a la protección de datos de carácter personal;
 - (B) de forma notoria, el hecho objeto de la comunicación (i) no constituya un incumplimiento de las Normas de Conducta o (ii) carezca de toda verosimilitud; o
 - (C) no se aporte información nueva y significativa sobre comunicaciones previamente resueltas por el Responsable del Sistema.
- 6.1.4 Antes de iniciar la correspondiente investigación, el Responsable del Sistema podrá requerir a la persona que haya efectuado la comunicación que la aclare o complemente, aportando aquella documentación y/o datos que pudieren ser necesarios para acreditar la existencia de una situación contraria a las Normas de Conducta.
- 6.1.5 En caso de que la denuncia no sea admitida, el Responsable del Sistema archivará el expediente y dejará constancia del mismo en el Libro-Registro, con un informe donde se justifiquen las razones para el cierre de la misma. La inadmisión se comunicará al Informante dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la resolución de inadmisión, salvo que la comunicación fuera anónima.
- 6.1.6 La tramitación de la investigación será llevada a cabo en un plazo no superior a tres (3) meses desde el acuse de recibo de la comunicación o, si no se hubiese producido dicho acuse de recibo, desde el vencimiento del plazo de siete (7) días desde la recepción de la comunicación, salvo cuando dicho plazo resulte insuficiente para llevar a cabo una adecuada investigación de los hechos, en cuyo caso podrá ampliarse hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales.

6.2 **Tramitación del expediente**

- 6.2.1 Admitida a trámite la comunicación sobre un hecho contrario a las Normas de Conducta, el Responsable del Sistema deberá:
- (A) valorar si la conducta contraria a las Normas de Conducta persiste, y, en su caso, adoptar las medidas que permitan el cese de dicha conducta.
 - (B) iniciar una investigación para comprobar la veracidad y la exactitud de la información contenida en la comunicación y de la conducta denunciada. A estos efectos, dará audiencia a todos los afectados y testigos y practicará cuantas diligencias estime necesarias. El Responsable del Sistema podrá mantener la comunicación con el Informante que ha presentado la denuncia, al que podrá solicitársele información adicional cuando resulte necesario.

En cualquier caso, se garantizarán los derechos a la intimidad, a la defensa, al derecho al honor y a la presunción de inocencia de las



PACHA GROUP

personas investigadas.

- 6.2.2 El Responsable del Sistema dará respuesta a las comunicaciones realizadas y respetará, en todo momento, los plazos y requerimientos específicos de investigación que, en su caso, resulten de aplicación.
- 6.2.3 El Responsable del Sistema podrá apoyarse en los directores del área de servicios corporativos de la Sociedad y del Grupo Pachá que considere apropiado a los efectos de investigar y decidir acerca de los hechos denunciados y, en caso de que sea preciso, podrá dar instrucciones a los asesores legales internos y externos para que colaboren y presten la asistencia y apoyo jurídico necesario.
- 6.2.4 Si la comunicación de hechos potencialmente contrarios a las Normas de Conducta afectase algún miembro del consejo de administración, el Responsable del Sistema informará al secretario del consejo de administración a los efectos de que le auxilie en la tramitación del expediente.
- 6.2.5 Todos los Informantes están obligados a colaborar lealmente en la investigación.
- 6.2.6 El Responsable del Sistema deberá remitir la información al Ministerio Fiscal, con carácter inmediato, cuando los hechos comunicados puedan ser indiciariamente constitutivos de delito, y a la Fiscalía Europa cuando los hechos puedan afectar a intereses financieros de la Unión Europea.

6.3 Información y trámite de audiencia

- 6.3.1 La/s persona/s afectadas, cuyas conductas hubieran sido identificadas como contrarias a las Normas de Conducta en la comunicación, serán informadas por el Responsable del Sistema de esta circunstancia y del tratamiento de sus datos, tan pronto como el estado de tramitación del expediente lo permita y, en cualquier caso, en el plazo máximo de un (1) mes desde la recepción de la comunicación, siempre que ello no obstaculice la correcta investigación de los hechos comunicados. El citado plazo podrá ser ampliado de manera motivada cuando se aprecien razones que así lo aconsejen. En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad del Informante que ha realizado la comunicación, ni se dará acceso a la comunicación.
- 6.3.2 Además, a través del trámite de audiencia, el Responsable del Sistema garantizará el derecho de la persona afectada a plantear los argumentos, alegaciones y pruebas que a su derecho convengan, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia y al derecho al honor.

6.4 Resolución del expediente

- 6.4.1 Una vez finalizada la investigación de los hechos, el Responsable del Sistema deberá redactar un informe en el que quede constancia del análisis de la situación analizada, de la tramitación que, en su caso, se hubiera realizado, así como de las medidas que deberán adoptarse, todo ello de conformidad con lo establecido en la cláusula 7 siguiente.
- 6.4.2 Dichas medidas podrán consistir en:
 - A. Archivo por entender que los hechos carecen de relevancia o que no existen pruebas suficientes que acrediten la existencia de los mismos. El archivo será notificado al Informante que realizó la comunicación, salvo que la comunicación hubiera sido anónima.



PACHA GROUP

B. Dar traslado:

- (1) al director de recursos humanos de la Sociedad (*Chief Administration Officer*), cuando el Informante sea un directivo o empleado, para la aplicación de las medidas disciplinarias oportunas de cuya adopción y contenido informarán al Responsable del Sistema.
- (2) a la comisión de responsabilidad social corporativa, si se hubiese constituido, o, en su defecto, al Presidente del Consejo de Administración, cuando el Informante sea un alto directivo o un tercero, para la aplicación de cualquiera de las medidas disciplinarias previstas en el sistema de gobierno corporativo, de cuya adopción y contenido se informará al Responsable del Sistema.

C. Recomendar la adopción al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, si estuviese constituida, de medidas organizativas y mejoras en el sistema de gobierno corporativo cuya necesidad o utilidad se pongan de manifiesto a la vista de los hechos investigados.

- 6.4.3 Cuando como resultado del expediente se ponga de manifiesto la posible adopción de actuaciones legales, el Responsable del Sistema dará traslado de la denuncia a los servicios jurídicos de la Sociedad (*Chief Legal Officer*) a efectos del inicio de las actuaciones administrativas o judiciales pertinentes en cada caso, sobre lo cual habrán de informar al Responsable del Sistema.

7. CONSERVACIÓN, CUSTODIA Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN

- 7.1 El Responsable del Sistema mantendrá un registro actualizado de todas las comunicaciones recibidas a través del Canal de Denuncias, así como, en su caso, de las investigaciones internas llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, durante los plazos que, de acuerdo con la normativa aplicable, se encuentren legalmente permitidos en cada caso ("Libro-Registro"). Los datos personales relativos a dichas informaciones e investigaciones sólo se conservarán durante el período que sea necesario, que en ningún caso podrá ser superior a diez (10) años, salvo cuando para el adecuado ejercicio del derecho a la defensa pueda ser necesario el mantenimiento de los datos por un plazo superior.
- 7.2 El citado Libro-Registro, así como los tratamientos realizados por los intervinientes en la tramitación de las comunicaciones recibidas a través del Canal de Denuncias, cumplirá con las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad de los datos personales adecuado al riesgo y, en su caso, aquellas previstas por la normativa sobre protección de datos que resulte de aplicación.

8. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

- 8.1 Dependiendo del objeto de la comunicación, podrá ser necesario para el tratamiento de los datos de carácter personal recabar el consentimiento expreso e inequívoco tanto de la persona que haya efectuado la misma como del denunciado. A tal fin, se habilitarán con carácter previo al inicio de las actuaciones y de conformidad con la legislación sobre



PACHA GROUP

protección de datos de carácter personal los mecanismos que sean necesarios para recabar dicho consentimiento.

- 8.2 En todo caso, las personas que efectúen una comunicación a través del Canal de Denuncias habilitado al efecto deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados.
- 8.3 Los datos de carácter personal obtenidos en el marco de la investigación interna serán suprimidos cuando dejen de ser necesarios y pertinentes y, en todo caso, en el plazo máximo de tres (3) meses desde que se registre la comunicación, salvo que la investigación siga en curso o en los casos en los que la finalidad sea evidenciar el funcionamiento del Sistema.
- 8.4 Una vez finalizada la investigación, los datos objeto de tratamiento serán cancelados. Sin embargo, la Sociedad conservará los mencionados datos debidamente bloqueados durante el plazo que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con las obligaciones legales, y que en ningún caso podrá ser superior a diez (10) años, salvo cuando para el adecuado ejercicio del derecho a la defensa pueda ser necesario el mantenimiento de los datos por un plazo superior.
- 8.5 Los datos personales relativos a comunicaciones que no tengan cabida en el ámbito de aplicación del presente procedimiento, o incluidos en comunicaciones respecto de las que se concluya que la información presentada no es veraz, o que no sean necesarios para el desarrollo de la investigación y/o no sean objeto de investigación, se suprimirán sin demora o serán anonimizados, con excepción de su puesta a disposición de las administraciones públicas u órganos jurisdiccionales en caso de que pudieran ser necesarios para la atención de posibles responsabilidades durante los periodos de prescripción correspondientes. Tras ello, se procederá a la supresión física de los datos.
- 8.6 Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar en el Libro-Registro de forma anonimizada sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.
- 8.7 En cualquier momento podrán los usuarios del Canal de Denuncias ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto de sus datos personales mediante comunicación escrita dirigida al domicilio social de la Sociedad, indicando el derecho concreto que desean ejercitar y cumpliendo los requisitos establecidos por la legislación vigente.

9. CONFIDENCIALIDAD Y PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

- 9.1 El Responsable del Sistema garantizará la confidencialidad en el tratamiento de las comunicaciones e incluso de su propia existencia, quedando rigurosamente prohibido adoptar medida alguna contra el Informante que constituya una represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por haberla formulado.
- 9.2 La prohibición de represalia se extiende al Informante que, de buena fe, efectúe comunicaciones incluidas en el ámbito de aplicación del presente procedimiento, así como también contra aquellas otras personas que puedan asistir al Informante durante la investigación, terceros relacionados con el mismo, así como contra las entidades en las que el Informante tenga una participación significativa o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o profesional.
- 9.3 A los efectos del presente CCP, se entenderá por “represalia” toda acción u omisión que, de forma directa o indirecta, suponga un trato desfavorable que sitúe a la persona que la



PACHA GROUP

sufre en desventaja particular con respecto a otra, en un contexto laboral o profesional, y que se derive del hecho de haberse realizado una comunicación. Entre ellas se incluyen, a título enunciativo: la suspensión de la relación laboral, el despido, la destitución o medidas equivalentes, la degradación o denegación de ascensos y el cambio de puesto de trabajo, el cambio de ubicación del lugar de trabajo, la reducción salarial o el cambio del horario de trabajo.

- 9.4 Si el Responsable del Sistema considerase que algún Informante o alguna de las personas o empresas anteriormente mencionadas que, obrando de buena fe, ha sido objeto de alguna represalia, los autores o responsables de ésta serán investigados y, en su caso, les serán aplicadas las medidas disciplinarias correspondientes.
- 9.5 La prohibición de represalias prevista en esta cláusula no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la comunicación es falsa y ha sido formulada de mala fe o temerariamente.

10. INFORMACIÓN AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- 10.1 El Responsable del Sistema informará periódicamente al Consejo de Administración de la Sociedad de las comunicaciones que se reciban y de la tramitación dada a las mismas, siempre que las mismas tengan relevancia suficiente. Cualquier miembro del Consejo de Administración está facultado para solicitar al Responsable del Sistema que amplíe la información sobre cualquiera de las comunicaciones formuladas.
- 10.2 En casos de especial gravedad, el Responsable del Sistema deberá informar de forma inmediata al Presidente del Consejo y al de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, si se hubiese constituido, a través de sus respectivos secretarios o vicesecretarios.

11. DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA Y ACCIONES FORMATIVAS

- 11.1 El presente procedimiento estará disponible en cada una de las páginas web del Grupo Pachá.
- 11.2 Asimismo, el Sistema Interno de Información y el Canal de Denuncias integrado en el mismo, serán objeto de las adecuadas acciones de comunicación, formación y sensibilización para su oportuna comprensión y puesta en práctica.